


GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CRUCES ESPECIALES DE CARTERA							
Código:	PR-CT-07	Versión:	5	Vigencia:	20 de agosto de 2024	Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Realizar el cruce especial para aquellos asociados que no cuenten con los recursos disponibles en el momento y quieren normalizar la obligación vigente.

2. ALCANCE

Recibir la solicitud, tratamiento del arreglo de cartera y aplicación del cruce de cuentas en el integrador.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Director de Cartera
- 3.2. Director de Oficina
- 3.3. Asistente de Normalización de Cartera
- 3.4. Asesor Comercial

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada
- 4.2. Reglamento de Cruce de Aportes Sociales
- 4.3. Reglamento de Cartera

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. N/A

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Los tipos de arreglos de la cartera que se podrán ofrecer antes de realizar el cruce especial son:

- Rediferidos de Deuda
- Reestructuración
- Condonación de Intereses de Obligaciones en Mora.
- Destinación Específica.
- Cambios en las condiciones del crédito

6.2. **CLASES DE CRUCES DE CARTERA:** Estos cruces solo se podrán realizar cuando el crédito vigente tenga como mínimo 89 días en mora. Se podrá exceptuar el tiempo de mora para realizar el cruce de cuentas siempre y cuando se demuestre por parte del asociado y se compruebe y se valide por parte del Director de Oficina la situación económica para no realizar los pagos correspondientes.

- **Cruce Especial:** Cruce de cuentas es solicitado por el asociado, entre los ahorros y los aportes con el o los créditos vigentes, siendo el valor de crédito superior al ahorro. El asociado no podrá solicitar créditos por ningún tipo de línea, hasta que no se cancele la totalidad del crédito vigente, salvo para aquellos asociados que se afilien nuevamente y autoricen el descuento por nómina o noven la obligación. Este cruce debe ser aprobado por el Comité de Cartera
- **Cruce de 89 días de mora:** Se aplica cuando no se tiene conocimiento de la ubicación del deudor, y el valor total de aportes y ahorros suman igual o mayor a la morosidad presentada y/o total del crédito vigente, para evitar la marcación y envío a cobro Jurídico. Aplica también, cuando se presente el Codeudor o un Tercero y quiera pagar la diferencia restante del crédito vigente después del cruce de ahorros del deudor.

CRUCES ESPECIALES DE CARTERA

Código:	PR-CT-07	Versión:	5	Vigencia:	20 de agosto de 2024	Página:	2 de 4
----------------	----------	-----------------	---	------------------	----------------------	----------------	--------

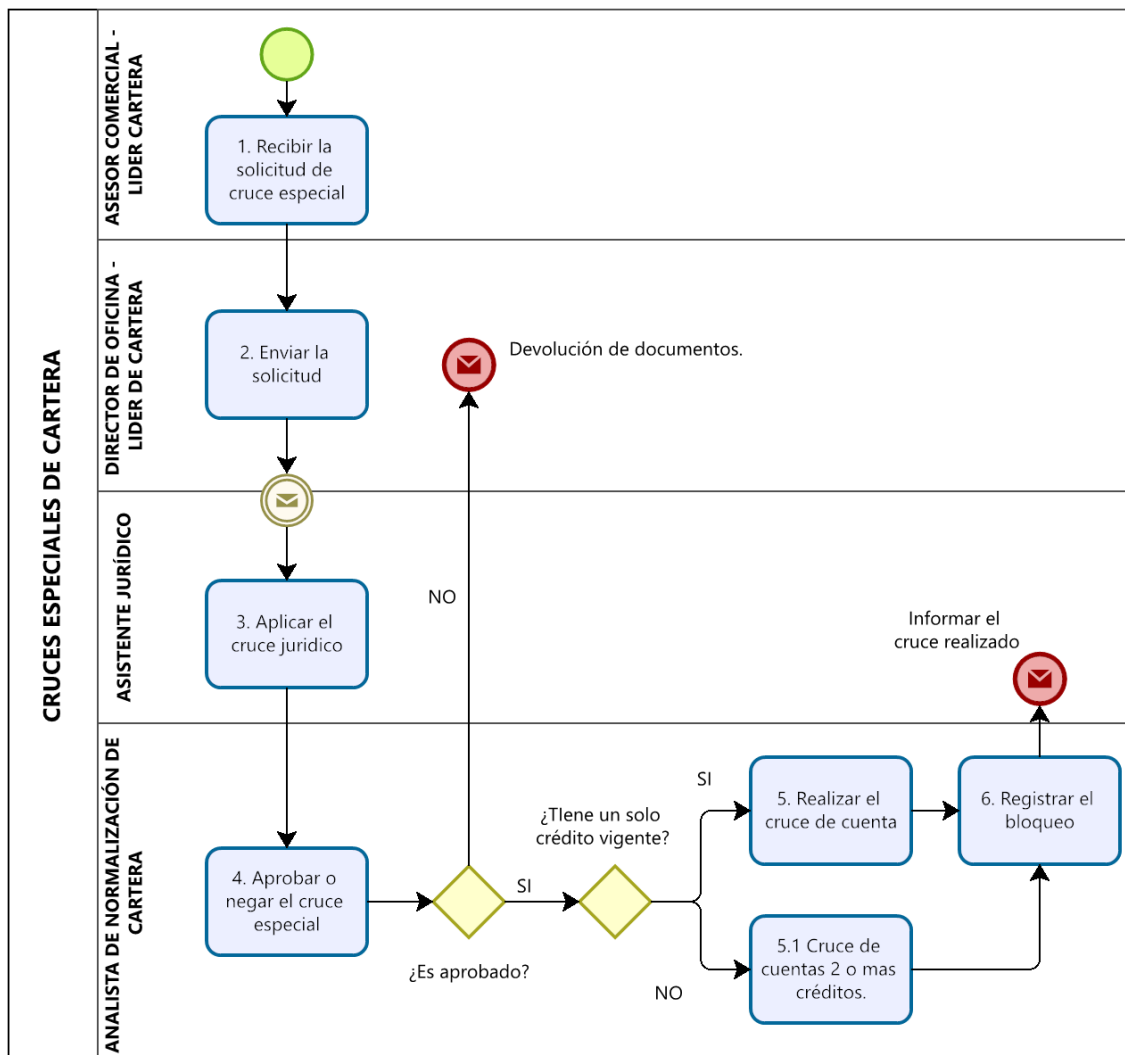
- **Cruce en Jurídico:** Aplica cuando el crédito ya ha sido marcado en el integrador en cobro Jurídico. El Asistente Jurídico debe desmarcar el crédito del cobro para no generar honorarios al abogado para luego realizar el cruce de cuentas según las actividades 4 y 5 del presente procedimiento. En caso de dejar saldos por cobrar, se debe volver a marcar el crédito en cobro Jurídico.


Nota: En caso de que exista un reclamo ante la aseguradora por muerte o invalidez del asociado, no se podrá realizar ningún cruce hasta que se tenga respuesta por parte de la aseguradora.

6.4 SALDOS DESPUES DEL CRUCE:

- **Con saldo en el crédito:** Se deben seguir los procesos de cobro Administrativo, Prejurídico o Jurídico según los días de mora que resulte después de la aplicación del cruce.
- **Saldo a favor del ex asociado:** la devolución de los saldos se debe hacer según lo estipulado en el procedimiento de Retiro de Asociado. (Ver PR-CO-02).


7. DIAGRAMA DE FLUJO



GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
CRUCES ESPECIALES DE CARTERA							
Código:	PR-CT-07	Versión:	5	Vigencia:	20 de agosto de 2024	Página:	3 de 4

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Recibir la solicitud cruce especial	Recibir por parte del asociado solicitud de cruce especial explicando los motivos del retiro. Ofrecer las opciones de arreglos de cartera de acuerdo con la disposición general 6.1.	Asesor comercial o el líder de cartera	Correo electrónico e interno
2	Enviar la solicitud	Enviar por correo interno y electrónico al Asistente de Normalización de Cartera, el formato de solicitud de retiro (FO-CO-07), fotocopia del documento de identidad y el formato de cancelación de producto.	Director de Oficina Líder de Cartera	Correo interno y electrónico
3	Aplicar el cruce jurídico	La asistente jurídico una vez marcada la obligación a cobro jurídico en el integrador y recibida la notificación de radicado de demanda procederá a realizar el cruce de los aportes adjuntado los siguientes documentos: fotocopia del documento de identidad, estado de cuenta del crédito y copia del formulario de crédito.	Asistente jurídico	Nota contable integrador OPA
4	Aprobar o Negar cruce especial	Revisar los documentos de cada caso enviado o reportado por la oficina. Aprobar o negar la solicitud según la documentación presentada por el deudor. Contestar por correo electrónico la decisión del (los) caso(s) presentado(s).	Asistente de Normalización de Cartera	Correo electrónico
5	Realizar el cruce de cuentas si presenta (1 solo crédito).	Realizar el cruce de cuentas del asociado por la ruta: <i>Procesos Afines / Cruce de cuentas</i> , usando el No. de identidad del asociado y el código de retiro No. 012 "Cruce especial voluntario" o 014 "Cruce por mora superior a 89 días". Diligenciar las observaciones pertinentes de cada caso y registrar el No. del acta según el calendario para actas de cartera. Ver en la intranet.	Asistente de Normalización de Cartera	Comprobante de retiro – Nota 77

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>
CRUCES ESPECIALES DE CARTERA						
Código:	PR-CT-07	Versión:	5	Vigencia:	20 de agosto de 2024	Página: 4 de 4

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
5.1	Cruce de cuentas con 2 o más créditos	<p>Realizar el cruce de cuentas por medio de nota de cartera (fuente 50), usando el No. de identidad del asociado a retirar. Debitar el valor de la(s) cuenta(s) de ahorros y de la cuenta de aportes ordinarios y extraordinarios, posteriormente acreditar los dos o más créditos vigentes. Ruta: Contabilidad / Movimientos</p> <p>Se debe dejar un saldo mínimo en la cuenta de aportes o ahorros para finalizar el retiro por medio de cruce de cuentas en la ruta: Procesos Afines / Cruce de cuentas.</p>	<p>Asistente de Normalización de Cartera</p> <p>Asistente de Normalización de Cartera</p> <p>Asistente jurídico</p>	<p>Nota de Cartera</p> <p>Nota de Retiro Asociado</p>
6	Registrar el bloqueo	<p>Marcar al asociado con el bloqueo según el cruce de cuenta realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cruce especial: 021 - Cruce 89 días: 019 - Cruce Jurídico: 013 <p>Ruta: Procesos afines / Seguridad / Relación de Bloqueos.</p> <p>Informar por correo electrónico a la oficina de que se realizó el respectivo cruce de cuentas.</p>	<p>Asistente de Normalización de Cartera.</p> <p>Asistente Jurídico</p>	Registro de bloqueo en OPA

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PR-CO-02 Retiro de Asociado
FO-CO-07 Formulario de Retiro
FO-CR-07 Solicitud de Crédito

10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
5	Se actualiza el cargo de Analista de Normalización por Asistente de Normalización de Cartera. Se modifican las disposiciones 6.1 y 6.2. Se agrega la actividad 3 "Aplicar Cruce Jurídico". Se ajustan las descripciones de las actividades 3, 4 y 5. Se actualiza el diagrama de flujo.	15 de agosto de 2024
Elaborado Por:		Revisado Por:
ARNULFO CORONADO LEON Cargo: Director de Cartera		SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG
		Aprobado Por:
		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General